

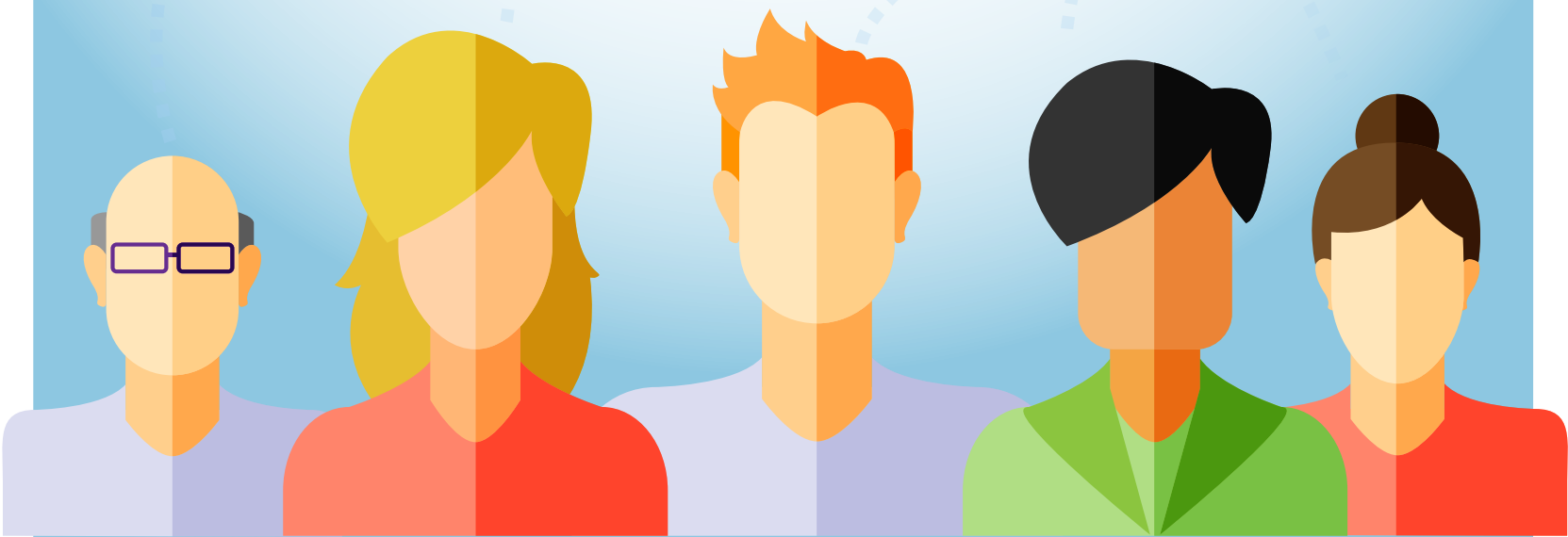
GOVERNO DE GOIÁS

Secretaria de Desenvolvimento Econômico
Superintendência Executiva de Ciência e Tecnologia
Gabinete de Gestão de Capacitação e Formação Tecnológica

CADERNO DIDÁTICO

Português Instrumental

 **REDE
ITEGO**



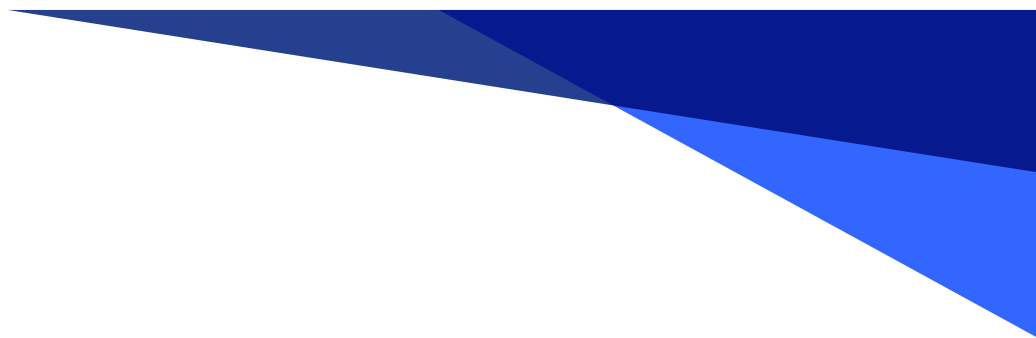


Administração

Português Instrumental Gestão e Negócios

Agosto/2017

GOVERNO DE GOIÁS

**Governador do Estado de Goiás**

Marconi Ferreira Perillo Júnior

**Secretário de Desenvolvimento Econômico,
Científico e Tecnológico e de Agricultura, Pecuária
e Irrigação**

Francisco Gonzaga Pontes

**Superintendente Executivo de Ciência e
Tecnologia**

Mauro Netto Faiad

**Chefe de Gabinete de Gestão de Capacitação e
Formação Tecnológica**

Soraia Paranhos Netto

**Coordenação Pedagógica do Programa Nacional
de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego**

José Teodoro Coelho

Equipe de Elaboração**Supervisão Pedagógica e EaD**

João Ferreira Sobrinho Junior

Maria Dorcila Alencastro Santana

Professora Conteudista

Kelly Ferreira dos Santos

Projeto Gráfico

André Belém Parreira

Designer

Maykell Mendes Guimarães

Ralf Melo de Oliveira

Revisão da Língua Portuguesa

Cícero Manzan Corsi

Kelly Ferreira dos Santos

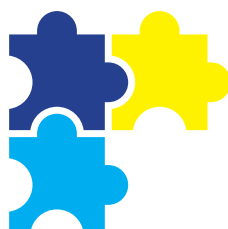
Banco de Imagens freepik.com

Lista de Ícones



DICAS

Este baú é a indicação de onde você pode achar informações importantes na construção e no aprofundamento do seu conhecimento. Aproveite, destaque, memorize e utilize essas dicas para facilitar os seus estudos e a sua vida.



VAMOS REFLETIR

Este quebra-cabeças indica o momento em que você pode e deve exercitar todo seu potencial. Neste espaço, você encontrará reflexões e desafios que tornarão ainda mais estimulante o seu processo de aprendizagem.



VOCABULÁRIO

O dicionário sempre nos ajuda a compreender melhor o significado das palavras, mas aqui resolvemos dar uma forcinha para você e trouxemos, para dentro da apostila, as definições mais importantes na construção do seu conhecimento.



SAIBA MAIS

Aqui você encontrará informações interessantes e curiosidades. Conhecimento nunca é demais, não é mesmo?



VAMOS RELEMBRAR

Esta folha do bloquinho autoadesivo marca aquilo que devemos lembrar e faz uma recapitulação dos assuntos mais importantes.



FIQUE ATENTO

A exclamação marca tudo aquilo a que você deve estar atento. São assuntos que causam dúvida, por isso exigem atenção redobrada.



MÍDIAS INTEGRADAS

Aqui você encontra dicas para enriquecer os seus conhecimentos na área, por meio de vídeos, filmes, podcasts e outras referências externas.



ATIVIDADES DE APRENDIZAGEM

Este é o momento de praticar seus conhecimentos. Responda as atividades e finalize seus estudos.

Hiperlinks de texto

HIPERLINKS

As palavras grifadas em amarelo levam você a referências externas, como forma de aprofundar um tópico.



CONTEÚDO INTERATIVO

Este ícone indica funções interativas, como hiperlinks e páginas com hipertexto.

Sumário

Lista de Ícones	5
Sumário	6
Apresentação	7
Português Instrumental	8
Unidade 1 – Comunicação	9
Denotação e conotação	9
Níveis de linguagem ou registros linguísticos	11
Unidade 2 – A noção de texto	13
<i>Conceito de texto</i>	14
<i>Coerência textual</i>	16
<i>Coesão textual</i>	17
Unidade 3 – Produção de texto	18
<i>Modalizadores</i>	19
<i>Tipos de argumentação</i>	20
Unidade 4 – Leitura dinâmica	21
Unidade 5 – Comunicação técnica e empresarial	26
Referências	30



Conteúdo Interativo

Esta apostila foi construída com recursos que possibilitam a interatividade, tais como hiperlinks e páginas com hipertexto.

Pré-requisitos:



Para acessar a interatividade, utilize o Internet Explorer;

ou



salve o arquivo no computador e abra-o no Acrobat Reader.

Apresentação

Empreendedorismo, inovação, iniciativa, criatividade e habilidade para trabalhar em equipe são alguns dos requisitos imprescindíveis para o profissional que busca se sobressair no setor produtivo. Sendo assim, destaca-se o profissional que busca conhecimentos teóricos, desenvolve experiências práticas e assume comportamento ético para desempenhar bem suas funções. Nesse contexto, os Cursos Técnicos oferecidos pela **Secretaria de Desenvolvimento de Goiás (SED)**, em parceria com o **Governo Federal**, por meio do **Programa Nacional de Acesso ao Ensino Técnico e Emprego (Pronatec)**, visam garantir o desenvolvimento dessas competências.

Com o propósito de suprir demandas do mercado de trabalho em qualificação profissional, os cursos ministrados pelos **Institutos Tecnológicos do Estado de Goiás**, que compõem a **REDE ITEGO**, abrangem os seguintes **eixos tecnológicos**, nas modalidades EaD e presencial: Saúde e Estética, Desenvolvimento Educacional e Social, Gestão e Negócios, Informação e Comunicação, Infraestrutura, Produção Alimentícia, Produção Artística e Cultural e Design, Produção Industrial, Recursos Naturais, Segurança, Turismo, Hospitalidade e Lazer, incluindo as ações de **Desenvolvimento e Inovação Tecnológica (DIT), transferência de tecnologia e promoção do empreendedorismo**.

Espera-se que este material cumpra o papel para o qual foi concebido: o de servir como instrumento facilitador do seu processo de aprendizagem, apoiando e estimulando o raciocínio e o interesse pela aquisição de conhecimentos, ferramentas essenciais para desenvolver sua **capacidade de aprender a aprender**.

Bom curso a todos!

SED – Secretaria de Estado de Desenvolvimento Econômico, Científico e Tecnológico e de Agricultura, Pecuária e Irrigação

GOVERNO DE GOIÁS

Português Instrumental



Em razão da crescente demanda, no mercado de trabalho atual, por profissionais capacitados e atuantes, o componente curricular Português Instrumental foi preparado para atender à necessidade de formação profissional dos Cursos Técnicos em Administração, Contabilidade, Logística, Secretariado e Transações Imobiliárias e para consolidar as habilidades e as competências necessárias para a atuação nessas áreas.

Já parou para pensar no quanto o estudo da língua portuguesa é importante para o profissional da área de Gestão e Negócios? Segundo Brasil (2016, p. 80), os profissionais das áreas de Administração, Contabilidade, Logística, Transações Imobiliárias e Secretariado “lidarão com planejamento, avaliação e gestão de pessoas e processos referentes a negócios e serviços presentes em organizações e instituições públicas ou privadas, de todos os portes e ramos de atuação”, por isso a comunicação clara e eficaz é fundamental, já que essas atividades envolvem alto nível de formalidade e intelectualidade. Neste curso, você vai ter a oportunidade de estudar Português Instrumental, ou, em outras palavras, leitura e interpretação de textos, com foco na área de Gestão e Negócios.

Quanto à disciplina, você aprenderá a usar a língua portuguesa como língua materna, geradora de significação e integradora da organização do mundo e da própria identidade, e conhecerá formas de se comunicar com eficácia, tanto na escrita, quanto na oralidade. Além disso, compreenderá noções de texto e textualidade, levando em conta a importância da coerência e da coesão, e conhecerá o funcionamento e as formas de produzir textos em língua portuguesa. Ademais, saberá produzir textos técnicos e empresariais, obedecendo à norma culta e à estrutura preestabelecida de cada gênero.

Sendo assim, ao fim do curso, espera-se que você seja capaz de identificar diferentes possibilidades de comunicação; utilizar regras básicas da língua portuguesa, na elaboração dos textos, observando a ortografia, concordâncias verbal e nominal, acentuação e pontuação; empregar a articulação textual que propicia a coerência e a coesão; analisar os recursos de coesão e os aspectos linguísticos responsáveis pela coerência; construir parágrafos, trechos e textos com base em diferentes modos de construção de raciocínio; reconhecer e produzir textos técnicos e empresariais, utilizando vocabulário específico. Isso implica separar uma parte do seu tempo diário para dedicar-se ao curso.

Conte conosco para esclarecer as dúvidas que possam surgir no decorrer das aulas.

Bons estudos!

M^a. Kelly Ferreira

Unidade 1 – Comunicação

No **Caderno 1 de Português Instrumental**, você viu que estamos em constante uso da **comunicação**, a qual se realiza por meio da linguagem. Esta serve como **meio** de comunicação, por isso pode ser expressa através da fala, da escrita, dos gestos, entre outros. A partir dessa ideia, é possível classificar dois tipos de linguagem: verbal (escrita, falada) e não verbal (sinais, gestos, sons).

Leia o texto abaixo e relacione-o à figura a seguir:

Texto 1 – Planejamento

As empresas não agem na base da pura improvisação, e nem querem depender da sorte ou do acaso. Tudo nelas é cuidadosamente planejado para que possa ser feito da melhor maneira possível. E da primeira vez e sem erro. O planejamento representa a primeira função administrativa, por ser exatamente a que serve de base para as demais funções, como organização, direção e controle. Na verdade, o planejamento é a função administrativa que determina antecipadamente quais são os objetivos a serem atingidos e como se deve fazer para alcançá-los da melhor maneira possível. Trata-se, pois, de um modelo teórico para a ação futura.

No fundo, o planejamento lida com o futuro. Começa com a determinação dos objetivos e detalha os planos necessários para atingi-los com eficiência e eficácia. Assim, planejar significa definir os objetivos e escolher antecipadamente o melhor curso de ação para alcançá-los com o mínimo de esforço e custo. O planejamento define onde se pretende chegar, o que deve ser feito para tanto, quando, como e em qual sequência. (CHIAVENATO, 2011, p. 138).

Você diria que o texto e a figura se relacionam? Como? Você consegue ver que cada um **comunica** alguma coisa? O texto 1 utiliza palavras para comunicar (linguagem verbal); e a figura 1 utiliza imagens para transmitir uma mensagem (linguagem não verbal).



Gestão e planejamento

www.freepik.com

Denotação e conotação

Lembra-se dos conceitos de denotação e conotação? Eles abrangem os diferentes significados da palavra. **Denotação** se refere ao sentido literal, dicionarizado, muito utilizado em textos informativos; e **conotação** se refere ao sentido figurado, metafórico, mais utilizado em textos literários e poéticos.

Leia os textos a seguir:

Texto 2 – Imóvel

Juridicamente, o termo **imóvel** é um bem fixo que não se pode transportar, tais como, terreno, casa. É qualquer edificação imóvel feita por ação do homem. O imóvel só é passível de locação se estiver em condições de ser dado mansa e pacificamente para uso do locatário. [...] Estando o imóvel desocupado e anunciado para nova locação, pode o proprietário fixar o valor que desejar, desde que seja estipulado em moeda nacional e que os aumentos não estejam atrelados ao salário mínimo ou à variação de moeda estrangeira. (INEDI, 2005, p. 45-48).

Texto 3 – Casa

Você se sente em casa dentro do seu corpo? Muitos não passam de hóspedes de si mesmos... Estar em paz é aceitar serenamente que você não tem munição suficiente para levar todos os seus planos adiante e não possui um exército que diga amém para todos os seus delírios. Você está só e é um sujeito heróico dentro do possível. Costuma ir à luta por um emprego, por um amor, por grana, por objetivos razoáveis e quando não dá certo, não dá. E quando erra, paciência, e quando acerta, oba, e quando está cansado, se recolhe, e quando está triste, chora. E quando está alegre, vibra, e quando enxerga longe, vai em frente, e quando a visão embaça, freia. E quando está sozinho, chama, e quando quer continuar sozinho, não chama. Primeiro passo para a paz: reconciliar-se consigo próprio. É o que a gente pode fazer de mais concreto, por mais abstrato que pareça. (MEDEIROS, 2016).

O texto 2, de INEDI (2005), define o termo “imóvel”, em um texto informativo, por meio do uso de linguagem técnica, própria da área de Transações Imobiliárias. Nele, o autor define imóvel e discorre sobre suas formas de aluguel. Já o texto 3, de Medeiros (2016), também fala de casas, mas de um tipo diferente – fala do corpo, a casa que abriga a alma. A autora usa metáforas para tratar do assunto. Metáfora é uma analogia em que se usa uma palavra com outro sentido para caracterizar algo ou alguém. Veja como ela compara o corpo a casas e sujeitos a hóspedes. Você consegue dizer qual texto usa o sentido conotativo e qual usa o contexto denotativo?



SAIBA MAIS

Pense na palavra **bolha**. Ela tem diversos significados, concorda? No seu sentido denotativo, dicionarizado, refere-se ao ferimento que pode aparecer na superfície da pele; ao glóbulo de sabão, com o qual as crianças brincam; ou ao ar que se forma dentro de líquidos em ebulição (MICHAELIS, 2016). No entanto, na área de Transações Imobiliárias, essa palavra é usada no seu sentido conotativo: **bolha imobiliária**. Ela se refere ao fenômeno que se dá no mercado imobiliário quando os preços dos imóveis em certo período são muito altos e em outro período são muito baixos. Não se trata exatamente de uma bolha física, mas metafórica.

Níveis de linguagem ou registros linguísticos

Durante seus estudos, você conheceu os conceitos de **linguagem culta** (segue a gramática e é utilizada por pessoas escolarizadas), **linguagem coloquial** (utilizada cotidianamente, com pouca preocupação gramatical), **linguagem popular** (utilizada por pessoas pouco escolarizadas, sem qualquer preocupação gramatical), **linguagem literária** (utilizada artisticamente, com intenção de causar prazer estético) e **linguagem técnica** (utilizada por profissionais da mesma área).



SAIBA MAIS

O campo de Gestão e Negócios tem uma **linguagem técnica** que deve ser conhecida e usada por quem trabalha nessa área.

De forma mais específica, vamos ver alguns termos da área de **Administração**:

Benchmarking: “são marcos referenciais. Processo sistemático usado para estabelecer metas para melhorias no processo, nas funções, nos produtos etc., comparando uma empresa com outras. As medidas de benchmarking derivam, em geral, de outras empresas que apresentam o melhor desempenho da classe, não sendo necessariamente concorrentes” (ARRUDA, 2016).

Downsizing: “redução dos níveis hierárquicos em uma organização com o objetivo de aproximar os níveis operacionais da alta direção” (ARRUDA, 2016).

Endomarketing: “marketing interno realizado por meio de um conjunto de ações desenvolvidas para conscientizar, informar e motivar o indivíduo” (ARRUDA, 2016).

Missão: “é uma declaração explícita das razões da existência de uma instituição. Na declaração da missão, o propósito é estabelecido, normalmente, em termos do papel social desempenhado pela organização” (ARRUDA, 2016).

Stakeholders: “significa depositários. Pessoa ou grupo com interesse na performance de organização e no meio ambiente na qual opera. Parte interessada ou impactada pelas ações da empresa” (ARRUDA, 2016).

Agora, vamos ver alguns termos da área de **Logística**:

Estoque e armazém: “armazém é basicamente a estrutura que se utiliza para guardar os produtos ou mercadorias. O estoque é quanto de um determinado produto se tem guardado” (PAURA, 2012, p. 39).

Logística reversa: “logística do pós-venda. Preocupa-se com a sobra do consumo de seu produto ou mesmo a assistência para os consumidores de seus produtos” (PAURA, 2012, p. 80).

Modal de transporte: “são os vários tipos de transporte, como rodoviário, hidroviário, ferroviário, dutoviário, aéreo” (PAURA, 2012, p. 36).

Processos logísticos: “são cada um dos diferentes processos que envolvem fluxo de materiais dentro de uma empresa, ou seja, tudo que faz parte da cadeia logística” (PAURA, 2012, p.63).

Supply chain (cadeia de abastecimento): “é o conjunto de processos para obter materiais, agregar-lhes valor de acordo com o cliente e disponibilizá-lo para o local e na data desejada pelos consumidores” (BERTAGLIA, 2009, p. 8).

Telemática: “telecomunicação com computação, apresentando serviços como sistemas de chamadas de emergência ou pagamento automático em pedágio” (BERTAGLIA, 2009, p. 12).

Veja agora alguns termos da área de **Transações Imobiliárias**:

Ágio: “possui diferentes significados. 1) Um valor adicional cobrado em operações financeiras, quando a procura é maior do que a oferta. 2) Comissão paga ou recebida pela troca de moeda estrangeira. 3) Comissão cobrada pela transferência de financiamento. 4) Taxa de juros cobrada em empréstimos” (SANTOS, 2012).

Alienação fiduciária: “é uma forma de garantia de pagamento. O devedor transfere determinado bem ao credor até que a dívida seja quitada. Nesse período, o devedor fica impedido de negociar o bem com terceiros” (SANTOS, 2012).

Usucapião: “forma derivada de aquisição da propriedade relacionada a determinado bem, pressupondo perda do domínio pelo dono em benefício de outrem, através da posse contínua, pacífica ou incontestada, pelo tempo estipulado em lei e suscetível da prescrição aquisitiva, entendendo-se renúncia presumida o abandono da coisa pelo dono” (SANTOS, 2012).

Zoneamento: “tem como finalidade dividir e regularizar determinadas áreas ou, até mesmo, todas as regiões de um município de acordo com suas características. Por exemplo, áreas destinadas especificamente para moradias residenciais, comerciais, mista, industrial e de preservação cultural” (SANTOS, 2012).

Veja também alguns termos da área de **Contabilidade**:

Ativo circulante: “dinheiro em caixa ou em bancos, bens, direitos e valores a receber no prazo máximo de um ano, ou seja, realizável a curto prazo” (NASCIMENTO, 2007).

Ativo permanente: “grupo de contas que englobam recursos aplicados em todos os bens ou direitos de permanência prolongada, destinados ao funcionamento normal da sociedade e do seu empreendimento, assim como os direitos exercidos com essa finalidade” (NASCIMENTO, 2007).

Balanço: “tem por finalidade apresentar a posição financeira e patrimonial da empresa em determinada data, representando, portanto, uma posição estática” (IUDÍCIBUS; MARTINS, GELBCKE, 1995, p. 34).

Passivo circulante: “evidencia todas as dívidas com terceiros que serão pagas a curto prazo: dívidas com fornecedores de mercadorias, salários a pagar, impostos a pagar, empréstimos bancários a pagar, encargos a pagar etc. (MARION, 1998, p. 60).

Patrimônio líquido: “é a diferença entre o valor do ativo e do passivo de uma entidade, sendo proveniente inicialmente dos investimentos dos sócios (ou proprietários) e de lucros acumulados que a entidade não distribuiu” (IUDÍCIBUS, 2010, p.19). Por fim, veja alguns termos muito usados na área de Secretariado:

Cerimonial: “vem do latim *cerimonialis* e, de acordo com o Dicionário Houaiss da Língua Portuguesa, quer dizer relativo às cerimônias religiosas, religioso, consagrado pela religião; conjunto de formalidade que devem ser observadas em certas cerimônias; regra que estabelece essas formalidades; conjunto de atos de polidez e respeito; etiqueta, protocolo, cerimônia” (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 115).

Follow-up: “técnica de acompanhamento que complementa a agenda, o follow-up deve ser utilizado o tempo todo pela secretária ao preparar, por exemplo, uma lista de assuntos pendentes, separando, em pastas à parte, aqueles que deverão ser resolvidos no dia seguinte, no prazo de uma semana, em quinze dias ou no mês seguinte” (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 59).

Marketing pessoal: “é uma ferramenta de valorização de características e atributos tanto pessoais quanto profissionais. [...] Conhecer nosso potencial e nossas deficiências faz com que elaboremos melhor a imagem pessoal e profissional que queremos construir” (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 164).

Ao longo do curso, vamos usar muito esses e outros termos técnicos, por isso assimile-os bem.

VAMOS REFLETIR



É importante conhecer os variados tipos de linguagem, para saber usá-los nas situações mais adequadas. Por exemplo: em casa, entre familiares e amigos, não há muita cobrança para seguir regras gramaticais, não é mesmo? Mas o profissional de Gestão e Negócios trabalha em ambientes predominantemente formais. Nesse caso, você acha que ele deve usar qual tipo de linguagem? Formal ou informal?

Linguagem formal, concorda? Como você já deve ter percebido, a linguagem culta é muito valorizada em ambientes profissionais. Como funcionário de uma empresa, você a representa para as demais pessoas, dentro e fora daquele ambiente. Assim, é recomendado que você aja sempre com postura profissional e use, no seu ambiente de trabalho, uma linguagem adequada àquela situação.

Você consegue pensar em outros termos técnicos de Gestão e Negócios? Pense no seu curso, seja ele Secretariado, Transações Imobiliárias, Contabilidade, Administração ou Logística. Agora considere o ambiente, os profissionais, os recursos, os aparelhos, os processos... Tente listar palavras da sua área e observe como você já conhece o significado de muitos desses termos!

Unidade 2 – A noção de texto

Leia os textos a seguir e observe a figura:

Texto 4 – Pecado Capital / Paulinho da Viola

Dinheiro na mão é vendaval
É vendaval!
Na vida de um sonhador
De um sonhador!
Quanta gente aí se engana
E cai da cama
Com toda a ilusão que sonhou
E a grandeza se desfaz
Quando a solidão é mais
Alguém já falou...

Mas é preciso viver
E viver
Não é brincadeira, não
Quando o jeito é se virar
Cada um trata de si
Irmão desconhece irmão
E aí!
Dinheiro na mão é vendaval
Dinheiro na mão é solução
E solidão!
Dinheiro na mão é vendaval
Dinheiro na mão é solução
E solidão!

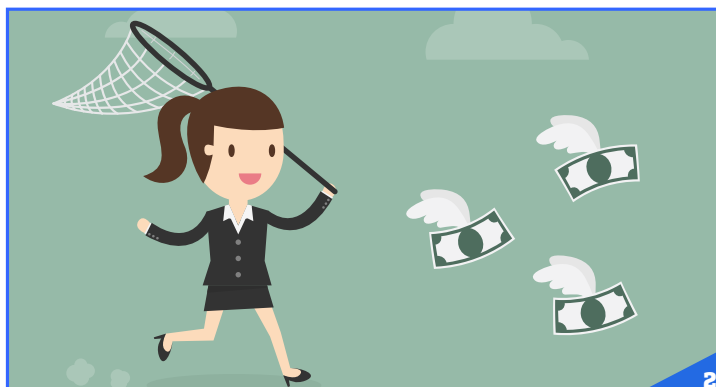
<https://www.lettras.mus.br/paulinho-da-viola/496804/>

Texto 5 – Verbete: Capital

Bens em dinheiro ou em propriedades, pertencentes a uma empresa comercial ou industrial a um indivíduo, firma, corporação etc. Importância que se põe a render juros; principal. Importância em dinheiro que é investida ou usada para se iniciar um negócio. Riqueza ou valores acumulados, destinados à produção de novos valores (MICHAELIS, 2016).

Por que os textos 4 e 5 são textos? A figura 2 é também um texto?

É fácil identificar uma música e um verbete como textos, mas lembre-se de que uma imagem também pode comunicar, portanto também pode ser um texto.



Dinheiro na mão é vendaval
www.freepik.com

Conceito de texto

Como visto, texto é uma produção cultural que pode ser verbal ou não verbal. A linguagem verbal é expressa de forma oral ou escrita, já a linguagem não verbal pode ser expressa de forma visual, por meio de códigos, imagens, sons, placas etc. Este caderno de Português Instrumental representa a linguagem verbal, já que utiliza a linguagem escrita para comunicar, definições e ideias.

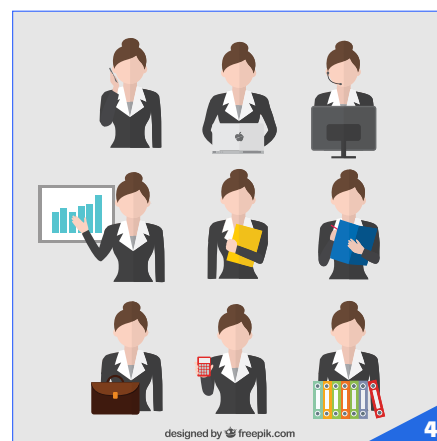
Você já sabe que as imagens também transmitem uma ideia, por meio da linguagem não verbal. Agora, observe as figuras 3, 4, 5, 6 e 7. Considerando que elas se referem aos cursos técnicos de Administração, Contabilidade, Logística, Secretariado e Transações Imobiliárias, você consegue identificar qual figura representa qual curso?

De acordo com estudos de Koch e Elias (2006) e Kleiman (2004), quando falamos de texto, podemos pensar em conhecimento de mundo (aquele que diz respeito a vivências que permitem a produção de um sentido diferente para cada pessoa), de texto (aquele que diz respeito a estruturas textuais e discursivas que determinam as expectativas do leitor diante de um texto) e de língua (aquele que diz respeito ao conhecimento de palavras, regras e usos da língua).

Leia os textos a seguir, das áreas de Secretariado e Administração, respectivamente. Quais tipos de conhecimento (de mundo, de texto, de língua) você acessou para interpretá-los?



www.freepik.com



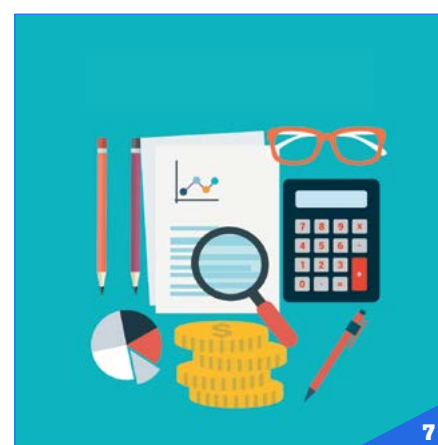
www.freepik.com



www.freepik.com



www.freepik.com



www.freepik.com

Texto 6 – Organização do local de trabalho

É importante zelar para que o ambiente em que trabalhamos seja agradável e harmonioso, contribuindo para a efetiva qualidade do nosso trabalho. Desse modo, muitos são os fatores que podem nos auxiliar na conquista de um ambiente de trabalho prazeroso, em que o layout seja projetado e bem planejado a nosso favor, contribuindo para o bom desenvolvimento de qualquer trabalho.

Para tanto, devem-se eliminar quaisquer obstáculos que nos façam perder tempo e até mesmo correr riscos, como instalações elétricas aparentes, arquivos em má conservação, empilhamento de material em local impróprio, guarda de equipamentos quebrados ou em desuso. Para tornar o ambiente de trabalho agradável e interessante, basta usar alguns poucos recursos, observando aspectos como iluminação, organização, mobiliário, posição da mesa de trabalho e uso de cores, transformando o layout da sala de trabalho num aliado para a boa produtividade (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 129).

Texto 7 – Administração nas civilizações antigas

Alguns dos mais antigos documentos escritos no mundo foram encontrados na civilização suméria, de 5 mil anos atrás, e constituem provas das práticas de controle administrativo. Os sacerdotes dos templos sumérios, por meio do imenso sistema tributário, coletavam e administravam grandes somas de bens e valores, incluindo rebanhos, propriedades rurais e rendas. Esses sacerdotes eram solicitados a prestar contas de sua gestão ao sumo sacerdote, o que era uma prática de fiscalização administrativa.



<http://charlesfrith.blogspot.com.br/>

Essa prestação de contas não podia se apoiar na memória a respeito dos tributos pagos, das transações realizadas e concluídas etc.; também não se podia confiar nos recursos grosseiros utilizados para indicar que os tributos e as dívidas haviam sido pagos.

As organizações ou empresas religiosas eram consideradas imortais, mas se utilizavam de meios do homem mortal para sua administração, o que exigiu o desenvolvimento de um sistema de escrita para registrar e explicar as transações realizadas pelos muitos sacerdotes, dos bens e das propriedades da corporação religiosa.

Os documentos sumérios são descrições de seus inventários; o primeiro uso da escrita foi feito para fins de controle administrativo, e não para fins litúrgicos. (SILVA, 2008, p. 78-79).

Observe a figura 9, a seguir. Mesmo que Logística não seja seu curso, acessando seu conhecimento de mundo, você consegue deduzir qual figura se refere a cada etapa do processo de logística?

Tente responder,

Coerência textual

Segundo Koch e Travaglia (2011), a coerência permite que um texto faça sentido para seus receptores. Para Platão e Fiorin (2002, p. 261), “um texto coerente é um conjunto harmônico, em que todas as partes se encaixam de maneira complementar de modo que não haja nada destoante, nada ilógico, nada contraditório, nada desconexo”.

No **Caderno 1 de Português Instrumental**, você estudou três tipos de coerência: coerência narrativa, figurativa e argumentativa. Por ser mais interessante para o seu curso, vamos focar aqui na coerência argumentativa, que tem mais chance de aparecer nos seus estudos. Com isso em mente, leia o texto abaixo:



www.freepik.com

Texto 8 – Tomada de decisão

Num cenário corporativo cada vez mais competitivo, e em que tudo deve ser feito urgentemente, tomar decisões acertadas é uma questão desafiadora, pois uma decisão incorreta pode gerar danos irreparáveis. Para dar conta desse desafio, algumas sugestões podem ser úteis. Assim, procure se informar ao máximo sobre o assunto em questão, solicitando a assessoria ou a opinião de outras pessoas, identifique os objetivos da decisão a ser tomada, determine os resultados esperados, trace um plano de ação e considere todos os riscos possíveis. (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 153).

As autoras começam o texto com uma afirmação:

Num cenário corporativo cada vez mais competitivo, e em que tudo deve ser feito urgentemente, tomar decisões acertadas é uma questão.

Depois, para justificar por que afirmam isso, explicam:

pois uma decisão incorreta pode gerar danos irreparáveis.

Por fim, apresentam soluções para a questão abordada, fortalecendo seu ponto de vista:

Para dar conta desse desafio, algumas sugestões podem ser úteis. Assim, procure se informar ao máximo sobre o assunto em questão, solicitando a assessoria ou a opinião de outras pessoas, identifique os objetivos da decisão a ser tomada, determine os resultados esperados, trace um plano de ação e considere todos os riscos possíveis.

Coesão textual

Para Koch e Travaglia (2009), a coesão diz respeito aos recursos utilizados para assegurar a ligação entre as partes do texto. Esses recursos podem ser preposições, conjunções, pronomes, advérbios... O mais importante é compreender quando empregar cada elemento coesivo.

Observe esta construção: “A estratégia, apesar de ser um recurso eficaz, é uma forma de a empresa alcançar seus objetivos”. Gramaticalmente, essa frase está correta, mas fez sentido? Será que a estratégia permite que a empresa alcance seus objetivos, apesar de ser um recurso eficaz ou justamente por ser um recurso eficaz? Veja como é fundamental usar o recurso coesivo mais adequado. O sentido todo muda!

Exemplo:

Texto 9 – Código de ética

Código é um conjunto de disposições, de regulamentos legais aplicáveis em diversos tipos de atividades. Código de ética profissional do corretor de imóveis, **portanto**, é o conjunto de disposições que regem **essa** profissão. **Essas** disposições são estabelecidas pelo Conselho Federal dos Corretores de Imóveis e possuem efeito legal. (INEDI, 2005, p. 34).

Elementos de coesão em negrito no texto:

portanto – conjunção coesiva que estabelece relação de dedução ou conclusão;

essa (profissão) – pronome demonstrativo que retoma “corretor de imóveis”;

essas (disposições) – pronome demonstrativo que retoma as disposições mencionadas na primeira oração.

Note que os elementos coesivos evitam que o texto fique repetitivo e promovem a conexão e a progressão das ideias.

Unidade 3 – Produção de texto

Além de saber ler e interpretar textos, conhecer a melhor forma de produzi-los também é muito importante para o seu curso a distância, já que muitas das atividades avaliativas dependerão da sua capacidade de escrever. Assim, você deve não apenas observar fatores como linguagem, clareza, coesão e coerência, mas também as maneiras mais e menos adequadas de construir um texto.

No **Caderno 1 de Português Instrumental**, você viu o que é e como produzir um parágrafo-padrão. Trata-se de um bloco de texto no qual se desenvolve uma ideia central, que pode ser



acompanhada por ideias secundárias. Sugere-se que tenha introdução, desenvolvimento e conclusão. Nesse sentido, deve-se sempre apresentar, no mínimo, três orações.

Além disso, de acordo com Emediato (2004), existem oito formas diferentes de planejar o parágrafo, o que pode ajudar você a se organizar na hora de produzir um texto. São elas:

- **tempo:** situa-se no tempo o fato, traça-se um histórico sobre o assunto;
- **espaço:** situa-se no espaço o fato, abordam-se locais e situações relevantes;
- **definição:** conceitua-se o fato, traçam-se explicações;
- **enumeração:** listam-se exemplos, fatos, características;
- **comparação:** estabelece-se um contraste entre ideias;
- **causa e efeito:** apresentam-se causas e consequências do fato;
- **exemplificação:** oferecem-se exemplos baseados na realidade e em dados que podem ser comprovados;
- **conclusão-dedução:** finaliza-se o texto com uma síntese dedutiva, ou seja, com base nos parágrafos anteriores, tenta-se deduzir uma conclusão ou uma solução, quando for o caso.

Ao produzir um texto dissertativo, você pode usar algumas dessas estratégias. Observe os parágrafos a seguir e tente identificar qual estratégia o autor utilizou:

Texto 10 – Arquivos

Para conhecer todos os métodos de guarda e preservação de documentos, é necessário entender primeiramente o que significa arquivo. A palavra “arquivo” vem do latim *archivum*, “lugar onde se guardam os documentos”. (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 34).

Texto 11 – Atendimento ao cliente

Para um bom relacionamento com o cliente, é preciso perceber suas necessidades e estar disposto a atendê-las. Assim, alguns critérios são imprescindíveis:

- verifique o tipo de cliente e, a partir de então, afirme suas expectativas;
- ouça o cliente, observe-o, sinta-o (fale pouco e observe mais);
- seja empático;
- simpatia e humildade são fundamentais;
- peça feedback;
- estabeleça metas;
- negocie amigavelmente e com parâmetros para argumentos plausíveis;
- mantenha atualizado o conhecimento da sua atividade e da sua rotina de trabalho, assim como sobre a empresa, o organograma e o fluxograma, os produtos e serviços comercializados;
- exercite a assertividade;
- desenvolva seu profissionalismo;
- lembre-se: você é especialista no que faz. Portanto, o cliente não tem obrigação de saber se há ou não possibilidade de executar determinada tarefa, isso é você que deve mostrar a ele;
- seja ético (justiça se faz pelas atitudes);
- mostre-se pró-ativo (antecipe-se aos fatos e aja rapidamente). (MAZULO; LIENDO, 2010, p. 50).

Modalizadores

Você já ouviu falar em **modalizadores**? Trata-se de instrumentos linguísticos que nos “ajudam a concordar ou discordar de algo, apresentar ou concluir uma ideia, deixar claro um posicionamento etc.” (EMEDIATO, 2004, p. 103).

O quadro abaixo, baseado em estudos de Emediato (2004), traz sugestões úteis de instrumentos que podemos empregar para expressar determinadas ideias:

CERTEZA — É óbvio que; Evidentemente; Sem dúvida; Certamente; É sabido que...

DÚVIDA — Poderíamos, talvez, afirmar que; Não é totalmente certo que...

POSSIBILIDADE — É bem provável que; É possível que; Parece que...

INTRODUÇÃO — Em primeiro lugar; A fim de compreender melhor o problema; Trata-se aqui de...

CONCLUSÃO — Em resumo; Para concluir; Compararemos, para concluir, a opinião de... com a de...

PONTO DE VISTA — Na minha opinião; Estou convencido de que; Quanto a mim; Pouco importa que...

ALTERNATIVA — De um lado... de outro lado...; Se é justo dizer que..., não seria também pertinente afirmar que...; Por outro lado...

CONCORDÂNCIA — Concordo em absoluto com...; Estou totalmente de acordo com o que você disse; Não como negar que...

DISCORDÂNCIA — Não estou certo de que tenha razão; Discordo do autor nesse ponto...; Não apenas... mas também...

Guarde essa tabela e consulte-a sempre que for produzir um texto dissertativo-argumentativo. Ela pode ser muito útil em momentos de bloqueio criativo.

Guarde essa tabela e consulte-a sempre que for produzir um texto dissertativo-argumentativo. Ela pode ser muito útil em momentos de bloqueio criativo.

Tipos de argumentação

No **Caderno 1 de Português Instrumental**, você viu que existem dois tipos básicos de argumentação: argumentação por causa e efeito e argumentação por exemplificação. Percebeu que eles se relacionam com as formas de planejamento do parágrafo que você viu aqui? Isso porque tanto os tipos de argumentação quanto os tipos de parágrafo constituem **estratégias argumentativas**. Portanto, lembre-se sempre de empregá-las, ao produzir um texto dissertativo.

Aqui, vamos focar nas **falhas de argumentação**, para que você seja capaz de identificá-las e evitá-las. Observe, no quadro a seguir, algumas dicas:



Identifique, no texto a seguir, falhas de argumentação:

Texto 12 – Primeiros passos como ciência (com falhas)

Antes de mais nada, podemos dizer que a logística tem suas bases em civilizações antigas. Líderes, como Alexandre, o Grande, **sempre** faziam valer conhecimentos de técnicas de guerra para que a logística fosse executada em **grande estilo**. As tropas de Napoleão e as de Hitler **sofreram uma perda irreparável** em razão da falta de planejamento logístico, ao tentar invadir a Rússia. A Segunda Guerra Mundial é considerada berço da logística moderna, mas é importante observar que os povos antigos já utilizavam os conceitos de logística de forma bastante subjetiva. (PAURA, 2012, p. 16, adaptado).

Agora leia o texto sem falhas e veja se você conseguiu identificá-las corretamente. Veja também que o sentido muda, de acordo com a veracidade das afirmações apresentadas:

Texto 13 – Primeiros passos como ciência (sem falhas)

A logística tem suas bases em civilizações antigas. Líderes, como Alexandre, o Grande, faziam valer conhecimentos de técnicas de guerra para que a logística aplicada fosse eficiente. As tropas de Napoleão e as de Hitler sucumbiram à falta de planejamento logístico ao tentar invadir a Rússia. A Segunda Guerra Mundial é considerada berço da logística moderna, mas é importante observar que os povos antigos já utilizavam os conceitos de logística de forma bastante subjetiva. (PAURA, 2012, p. 16).

Unidade 4 – Leitura dinâmica

No **Caderno 1 de Português Instrumental**, você viu uma estratégia de leitura com base em estudos de Severino (2007). Aqui, você verá outras dicas que poderão ajudar na leitura e interpretação de textos, com base em estudos de Schaill (1980).

Você tem dificuldade para ler? Sente que faz um grande esforço para ler textos longos? Isso atrapalha sua vida estudantil? Aqui, você vai ver dicas de como ler com eficiência, propósito e facilidade. A eficiência é importante para você não perder tempo; o propósito é fundamental para sistematizar sua leitura; e a facilidade vem com a prática, com o tempo.

É importante destacar que focaremos aqui nos textos informativos, já que os literários carregam em si outros propósitos comunicativos, que não nos atendem no momento. É preciso aprender técnicas de leitura que nos ajudem ao longo deste curso.

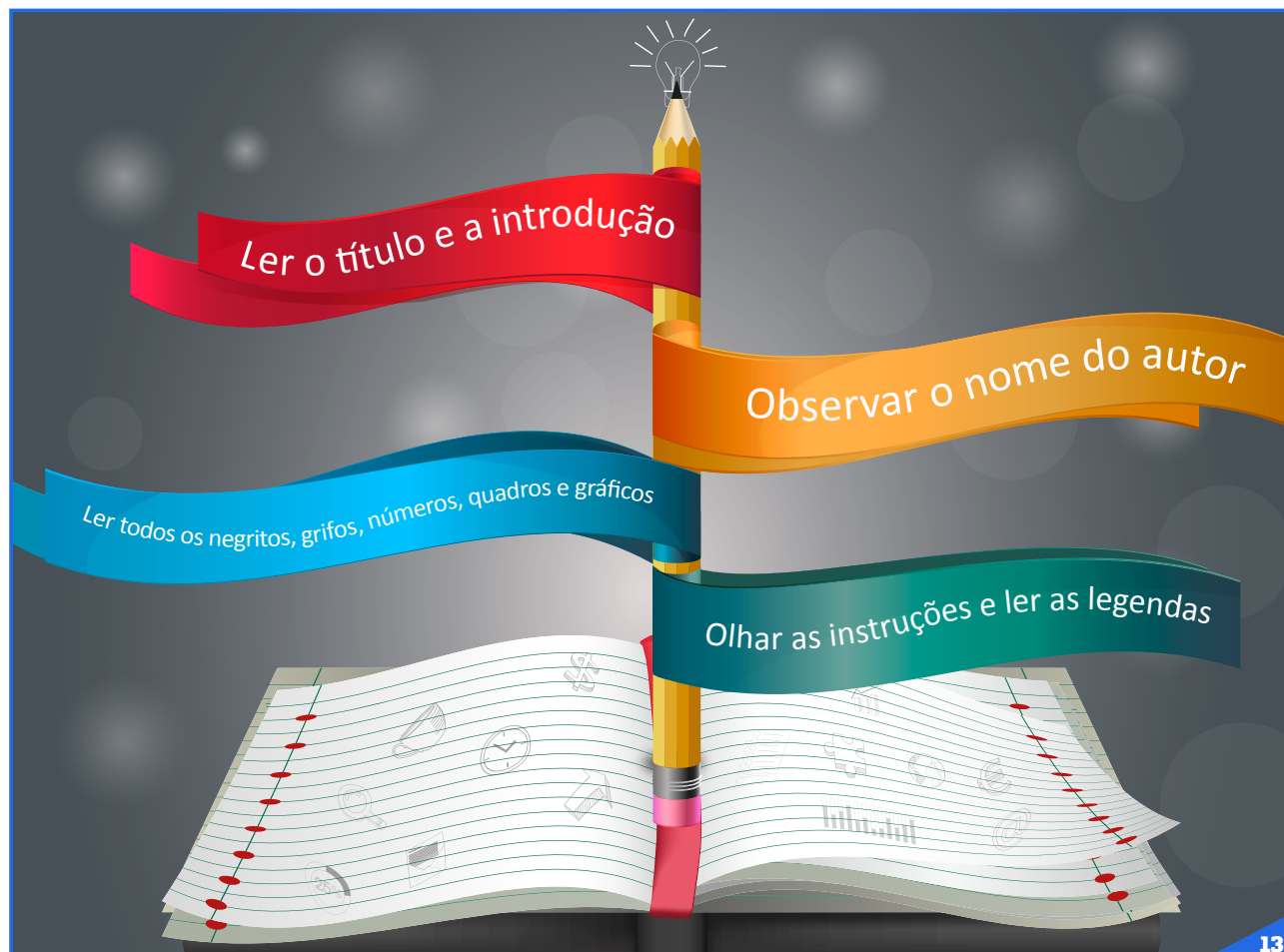
Você já deve ter ouvido falar da **leitura dinâmica**. Segundo Schaill (1980), seus principais fundamentos são: mecânica olho-movimento, relação olho-mente e propósito de leitura. O primeiro fundamento diz respeito à velocidade de leitura; o segundo, à compreensão da leitura; o terceiro, ao bom aproveitamento da leitura. Parece complicado, mas conhecer as técnicas e praticar vai fazer toda a diferença para suas leituras. Schaill (1980) dá dicas para você ler mais rápido:



Técnicas de leitura
www.freepik.com

- Você deve pré-ler primeiro. Isso significa que o seu propósito deve ser estabelecido antes da leitura, para que, ao fazer um rápido e detalhado exame do material a ser lido, você consiga julgar se ele lhe será útil.

Para pré-ler um material, tente:



Use essa técnica para quando tiver muito material para ler. Você economiza tempo e seleciona o que vai ser mais útil para o seu propósito. Neste curso técnico, no entanto, esforce-se para ler todo o material, já que seu conhecimento profissional deve ser ampliado a partir dele e ele já foi selecionado para você com um propósito.

- Concentre-se, ao ler. A desatenção atrapalha muito a produtividade da sua leitura. Segundo Schaill (1980, p. 28), “a menos que você se concentre, os olhos não transmitem imagens claras à mente”. Então, não adianta ler sem concentração, porque você não vai absorver nada.

- Amplie seu vocabulário. É verdade que a leitura nos ajuda a conhecer novas palavras, mas já conhecer o significado das palavras também ajuda na leitura, porque você não perde tempo parando para consultar dicionário. Aliás, é importante dizer que não basta procurar o significado no dicionário. Para você realmente internalizar uma nova palavra, você precisa usá-la em uma conversa ou em um texto com confiança. Depois disso, ela fará parte do seu vocabulário naturalmente.

De acordo com Schaill (1980), existem três tipos de leitores: o leitor motor, o leitor auditivo e aquele que queremos ser, o leitor de olhar.

- Ao ler, o **leitor motor** forma palavras com os lábios, como se estivesse lendo em voz alta, por isso se prende a uma palavra de cada vez. Isso atrasa a leitura.

- O **leitor auditivo** ouve as palavras no seu ouvido mental. Ele lê mais rápido do que o leitor motor, mas não eficientemente, já que precisa ouvir as palavras em sua mente.

- O **leitor de olhar** fotografa as palavras, que são manifestadas em ideias na sua mente, sem necessitar da audição ou da fala. Para chegar a esse nível, é preciso treinar.

Observe a imagem a seguir. Olhe ligeiramente para cada barra preta, enquanto faz vários movimentos de linha a linha, como se você estivesse fazendo movimentos de leitura (SCHAILL, 1980).

Tente sempre ler com esse ritmo, porque isso o habituará a essa nova técnica de leitura, de modo que você evoluirá como leitor.

Falamos sobre a importância da **concentração**, mas saiba que há também passos para alcançá-la. Esqueça o mundo exterior, seus problemas, seus sentimentos, foque na página (ou tela). Então, adote uma postura questionadora diante do que está lendo. Isso ajuda você a se concentrar apenas naquilo, porque ativa a parte da reflexão e não só da decodificação de palavras.

Outra importante parte da leitura eficiente é a **retenção** de conhecimento. Siga essas dicas: você deve se importar com o que está lendo, porque isso facilita a retenção daquela informação; num texto, há muitas palavras importantes, mas há aquelas acessórias, que podem ser retiradas sem que o sentido seja prejudicado, por isso, saber ler apenas as palavras-chave (as principais) ajuda a acelerar a leitura e a reter aquela informação.

Uma forma de aplicar o que foi retido na leitura é praticar a **compreensão do conhecimento**. Segundo Schail (1980, p. 113), “a compreensão vem depois da retenção, pois reter é simplesmente lembrar fatos e ideias. Para compreender bem você terá não apenas que apreender os fatos principais, como perceber como o autor os dispõe para as devidas conclusões”.

Para estudar, além de ler com atenção, você pode também sublinhar o que julga ser mais importante e fazer um esquema ou resumo após a leitura. Para **sublinhar**, busque as ideias centrais, sublinhe-as e, numa segunda leitura, você notará que é mais fácil lembrar-se do que leu e identificar os tópicos mais facilmente, por já tê-los lido e destacado. Para **esquematar**, você precisa elencar, em formato de tópicos, os conceitos mais importantes destacados por você durante a leitura. Esquematar um texto evita que você tenha que o reler muitas vezes – basta ler seu esquema. Além disso, você pode também **resumir**, que é uma condensação do texto original, em que se agrupam as ideias principais, em formato de texto e não tópico, como no esquema (MARCONI; LAKATOS, 2003).

Você já deve ter ouvido falar também da **leitura crítica**. Mas sabe o que isso significa? E como fazê-la? De acordo com Schail (1980, p. 117), não há regra para se aprender a leitura crítica, mas “pode haver o desenvolvimento ativo de dois processos na sua mente, à medida que você vai lendo. O primeiro é fazer perguntas, o segundo é julgar as afirmações que faz o autor, para aceitá-las, ou não, parcial ou totalmente”.

Agora você tem a oportunidade de colocar em prática essas novas estratégias. Leia o texto abaixo, tentando aplicar as dicas de leitura dinâmica: sabendo que o texto está relacionado ao seu curso, estabeleça um propósito para essa leitura; concentre-se; tente reter conhecimento, excluindo o que for acessório e focando no que é importante; leia com movimentos de linha a linha, como sugere a imagem anterior; pratique a compreensão do conhecimento (quais são os fatos principais? Qual era a intenção do autor com esse texto?); e pratique também a leitura crítica: você concorda com o autor? Discorda? Por quê?

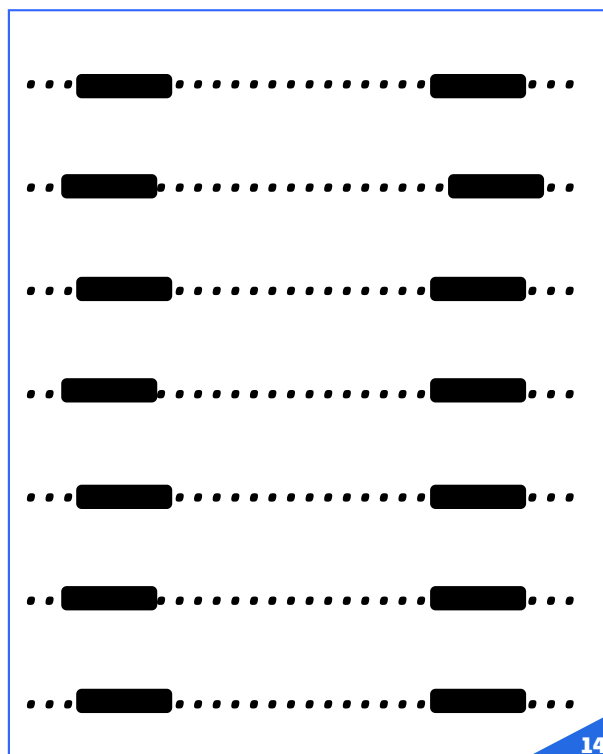


Gráfico de oscilação dos olhos
SCHAILL, 1980

Texto 14 – As competências do administrador

Como administração significa atingir resultados com os recursos disponíveis e para alcançar resultados, o administrador precisa reunir e desenvolver certas competências fundamentais:

1. Conhecimento: é o saber acumulado pela aprendizagem. Representa hoje a maior riqueza do mundo moderno. Para tanto, o administrador deve ter capacidade de aprender cada vez mais e mais rapidamente. Além disso, aprender continuamente, fazendo com que toda experiência pessoal seja convertida em conhecimento. Em suas atividades, o administrador deve ampliar sempre mais o seu conhecimento e, dentro do possível, transmitir e compartilhar com seus subordinados o conhecimento que adquiriu. Contudo, o conhecimento só tem valor quando pode ser aplicado por meio das habilidades. Este é o aspecto pragmático do conhecimento: ser útil para ter valor.

2. Habilidades: é o saber fazer. Em outras palavras, é a capacidade de aplicar o conhecimento adquirido seja na solução de problemas, na melhoria da situação ou em inovação para fazer algo completamente novo e diferente. Significa colocar em prática o conhecimento e torná-lo rentável e agregar valor por ele. As habilidades exigem uma visão ampla, sistêmica e global da situação.

3. Julgamento: é o saber analisar cada situação. Obter dados e informação a respeito e ter espírito crítico suficiente para ponderar com equilíbrio, definir prioridades e tomar decisões a respeito. Como o julgamento, o administrador define exatamente o que, como, quando e por que fazer algo.

4. Atitude: é o saber fazer acontecer. Envolve uma atitude empreendedora no sentido de sair da zona de conforto, assumir riscos e lutar para atingir um determinado objetivo ou resultado. É o que faz um administrador defender seus pontos de vista, argumentar e fazer a cabeça dos outros e impor seu estilo pessoal. A atitude envolve uma necessidade de auto-realização. Por ela, o administrador torna-se um formador de opinião e um agente de mudança na organização. (CHIAVENATO, 2011, p. 68-69).

Para ilustrar o que esperávamos que você alcançasse com esse exercício, veja algumas possibilidades:

- para determinar um propósito de leitura, você pode perceber que conhecer as competências necessárias ao administrador é fundamental para o estudante de um curso técnico em Administração. Assim, um dos propósitos de leitura, quando você percebe que esse é o tema do texto, seria se aprofundar em uma questão importante do seu curso, que pode ou não já ser do seu domínio;

- para compreender o conhecimento, você deve ter percebido que o assunto principal são as competências necessárias ao administrador. Assim, o foco do texto volta-se para o profissional da área, e trata, por meio de tópicos, sobre as competências que o administrador deve desenvolver e por quê;

- para realizar uma leitura crítica, você deve refletir sobre as afirmações do autor: ele está certo? Há outras formas de lidar com a questão? O que você faria de diferente?

Veja como sublinhar as ideias principais, a partir de um dos parágrafos do texto anterior:

1. Conhecimento: é o saber acumulado pela aprendizagem. Representa hoje a maior riqueza do mundo moderno. Para tanto, o administrador deve ter capacidade de aprender cada vez mais e mais rapidamente. Além disso, aprender continuamente, fazendo com que toda experiência pessoal seja convertida em conhecimento. Em suas atividades, o administrador deve ampliar sempre mais o seu conhecimento e, dentro do possível, transmitir e compartilhar com seus subordinados o conhecimento que adquiriu. Contudo, o conhecimento só tem valor quando pode ser aplicado por meio das habilidades. Este é o aspecto pragmático do conhecimento: ser útil para ter valor.

Observe que foram destacadas as palavras principais desse parágrafo. Na segunda leitura, ao ler apenas as palavras-chave, você conseguirá recuperar a ideia principal.

Veja como construir um esquema, a partir da leitura do texto 14:



O esquema pode ainda incluir breves definições de cada uma das competências, veja:



Agora você tem um **esquema** que resume todo o texto 14, de maneira que não precisará relê-lo toda vez que buscar essas informações. Veja como construir um **resumo** com base no mesmo texto:

A fim de alcançar bons resultados, o administrador deve desenvolver algumas competências, quais sejam:

- Conhecimento: saber acumulado pela aprendizagem. É preciso aprender continuamente, ampliar, transmitir e compartilhar conhecimento.
- Habilidades: saber fazer, ou seja, aplicar conhecimento na solução de problemas;
- Julgamento: saber analisar cada situação com criticidade;
- Atitude: saber fazer acontecer, convencendo os demais de que aquele é o caminho certo.

Esse é um exemplo sucinto, porque utilizamos apenas um trecho do texto. No seu dia a dia, você se deparará com textos maiores. **A dica é resumir cada capítulo de livro em um parágrafo e cada parágrafo em uma linha.** Quer ver como você consegue? Como atividade extra, não avaliativa, propomos que você escolha algum texto desta apostila. Destaque no seu caderno as palavras-chave. Em seguida, tente fazer um resumo ou um esquema e, se quiser, mostre para o seu professor presencial. O importante é praticar!

Unidade 5 – Comunicação técnica e empresarial

Você viu, no caderno 1 de Português Instrumental, que há regras que norteiam a produção de textos técnicos, empresariais e oficiais. Também no caderno, você aprendeu como produzir relatórios, cartas comerciais, requerimentos e atas. Aqui, você verá como produzir outros textos que poderão aparecer com mais frequência na sua prática profissional.

Certificado

Segundo Zanotto (2002, p. 89), o certificado é um “documento através do qual pessoa ou entidade atesta o conhecimento que tem de determinado fato” e que “veicula conteúdos diversos, desde certificação de garantia de produtos ou serviços até de conclusão de curso”.

Veja um exemplo:



Produção de textos técnicos
www.freepik.com

TIMBRE

Ensino SUPERIOR

Seminário Nacional

CERTIFICADO

Certifico que **FULANO DE TAL** participou do Seminário Nacional: Ensino Superior
nos dias 16 e 17 de dezembro de 2000, realizado no Banco Central, em Brasília – DF.

Brasília, 17 de dezembro de 2000.

Elton L. M. Santarém

Coordenador

Modelo de certificado
Zanotto (2002, p. 91)

Ofício

De acordo com Lima (2014), o ofício é uma comunicação formal em que podem ser feitas solicitações ou reivindicações. Ele é enviado de um órgão para outro; entre particulares, em caráter oficial; e entre magistrados. Esse documento deve sempre apresentar o número do ofício, local e data, vocativo, texto, fecho (despedida cortês ou agradecimento), assinatura e destinatário (LIMA, 2014). É preciso, é claro, usar uma linguagem formal, adequada e sucinta.

Na sua prática profissional, você talvez precise fazer uma solicitação em nome da empresa ou, no mínimo, ler um ofício endereçado para a instituição onde trabalha. Por essa razão, observe bem o exemplo:

O diagrama apresenta o layout de um ofício com os seguintes elementos:

- Brasão do órgão/instituição**: Localizado no topo central.
- Sigla da unidade organizacional.**: Instrução em uma caixa cinza no canto superior esquerdo.
- OFÍCIO Nº NNN/AAAA-SIGLA**: Texto no topo esquerdo.
- Cidade-RJ, Data**: Texto no topo direito.
- Usar data no formato dd-mm-AAAA.**: Instrução em uma caixa cinza no canto superior direito.
- Vocativo,**: Texto no meio esquerdo.
- Texto**: Texto no meio esquerdo, abaixo do vocativo.
- Utilizar fecho de cortesia simplificado, de acordo com o grau de formalidade que se deve dispensar ao destinatário.**: Instrução em uma caixa cinza no meio direito.
- Fecho,**: Texto no meio direito.
- Nome do emissor**: Texto no rodapé central, abaixo de uma linha horizontal.
- Identificação do Cargo/Órgão**: Texto no rodapé central, abaixo do nome do emissor.

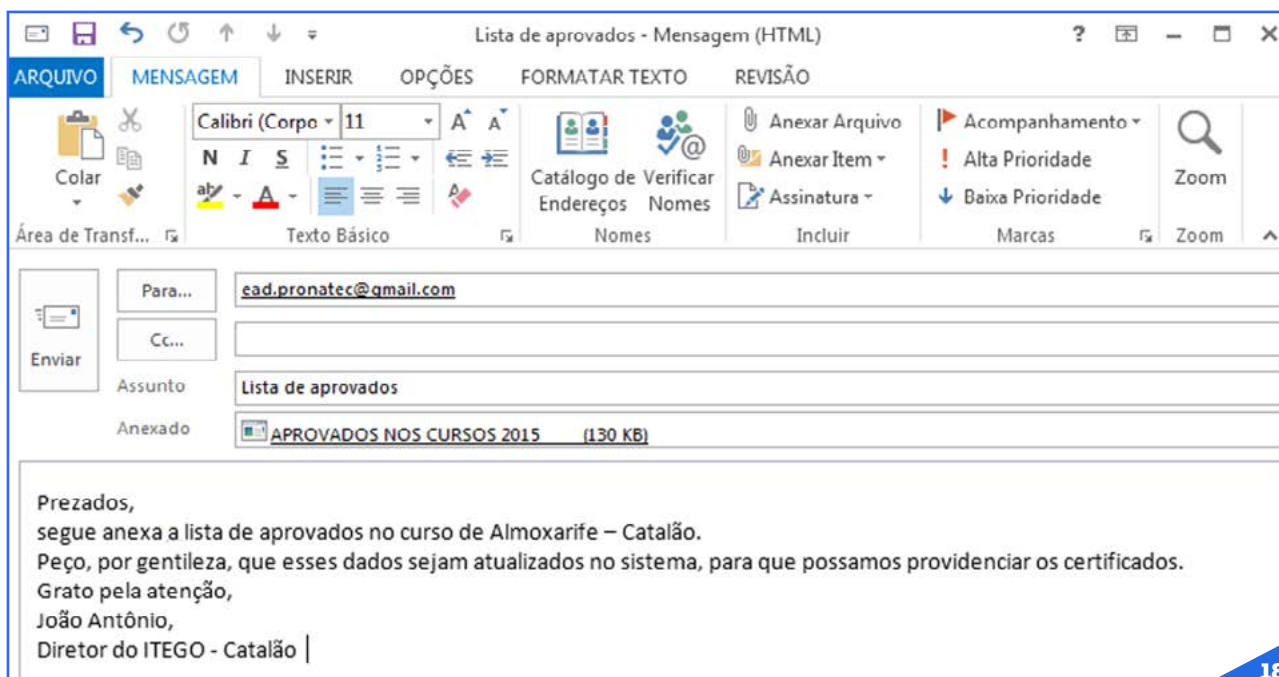
E-mail

De acordo com o Manual de Redação da Presidência da República (2002), o e-mail, por se tratar de um meio de comunicação de baixo custo e de expressiva rapidez, tornou-se a principal forma de comunicação entre empresas e empresa-cliente.

Não há estrutura fixa para a redação do e-mail, principalmente o de uso pessoal – no entanto, ao redigir um e-mail em nome da empresa onde trabalha, há normas que você deve seguir. Veja algumas, com base no Manual de Redação da Presidência da República (2002):

- A linguagem deve ser formal, clara e concisa. Evite escrever mais do que o necessário – ninguém tem tempo ou interesse de ler e-mails longos;
- Preencha o campo “assunto” de forma objetiva, pois ele serve como filtro de interesse e urgência;
- Antes de enviar o e-mail, cheque sempre se o arquivo a ser enviado foi realmente anexado.

Veja um exemplo:



18

Exemplo de e-mail

Acervo do autor

Checklist

Checklist é uma ferramenta de controle de tarefas muito útil. De acordo com Mazulo e Liendo (2010, p. 57), “é uma lista de verificação em que se encontram relacionadas todas as atividades ou materiais necessários para execução de determinada tarefa. O checklist deve ser verificado a todo o momento, garantindo que cada item relacionado seja devidamente providenciado”.

Esse documento não apresenta uma estrutura fixa, por isso você pode preenchê-lo de acordo com suas necessidades. Pode ser composto por itens, ações, tarefas, nomes de pessoas etc. O importante é que você anote o que tem que fazer e depois registre o que já foi feito.

Pode ser usado, por exemplo, pelo gestor logístico, para conferência de estoque; pela secretária, para preparar uma reunião simples ou complexa, interna ou externa; pelo corretor de imóveis, para organizar a documentação de um contrato de vendas; pelo contador, para controlar toda a documentação (notas fiscais, folhas de pagamento), a fim de fazer os lançamentos contábeis etc.



19

Checklist
www.freeplk.com



SAIBA MAIS

Você já ouviu falar em mídias sociais? Essa função normalmente é exercida por jornalistas, mas, em empresas de pequeno porte, pode ser que você tenha que exercê-la ou, pelo menos, entendê-la.

Essa profissão surgiu com a internet, que mudou a forma como colaboramos uns com os outros. Segundo Jue, Marr e Kassotakis (2011, p. 4), o termo **mídias sociais** “se refere às muitas ferramentas eletrônicas que são relativamente de baixo custo e altamente acessíveis, possibilitando que qualquer pessoa publique e acesse informações, colabore para um esforço comum ou construa relacionamentos”.

Vejamos a descrição de algumas dessas ferramentas, segundo o Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais, do poder Executivo Federal (2014):

- **blog**: embora tenha um cunho mais pessoal, pode ser usado por empresas para registrar fatos e eventos, permitindo que o público deixe comentários, de modo a estabelecer, portanto, um canal direto com ele;
 - **Facebook**: nele, empresas podem ter páginas profissionais - ao invés de um perfil pessoal -, criando um canal de comunicação com o público, que pode curtir vídeos, postagens, eventos, deixar comentários etc.;
 - **Youtube**: permite a publicação de vídeos de forma gratuita. Assim, a empresa pode postar vídeos dos eventos, dos produtos, dos serviços etc.
 - **Twitter**: permite a postagem de mensagens de até 140 caracteres, que serão vistas pelos seguidores do perfil. Apesar dessa limitação, oferece a busca de conteúdo por meio de hashtags (#), que concentram e filtram as mensagens (você pode pesquisar, por exemplo, o que estão falando sobre a empresax, por meio da hashtag #empresax);
 - **Instagram**: tem como foco a postagem de imagens, o que permite que a empresa tenha um álbum de fotos on-line para que seus clientes possam conhecer produtos e serviços.
- Em qualquer dessas plataformas, recomenda-se sempre responder os comentários com até 48h de tolerância. Não adianta ter vários meios de comunicação com o público (interno ou externo) e não conseguir atendê-los satisfatoriamente.

Vistos alguns elementos que facilitam a leitura e a interpretação de textos, tente praticá-los ao longo do seu curso, a fim de render melhores resultados. Bons estudos!

Referências

ARRUDA, F. **Arruda Consult**: Dicionário de Termos Técnico de Administração. Disponível em: <<http://www.arrudaconsult.com.br/2013/03/dicionario-termos-tecnico-administracao.html>>. Acesso em: 19 set. 2016.

BERTAGLIA, P. **Logística e gerenciamento da cadeia de abastecimento**. São Paulo: Saraiva, 2009.

BRASIL. **Manual de Orientação para Atuação em Mídias Sociais** – Identidade Padrão de Comunicação Digital do poder Executivo Federal [2014]. Disponível em: <http://www.secom.gov.br/pdfs-da-area-de-orientacoes-gerais/internet-e-redes-sociais/secommanualredessociaisout2012_pdf.pdf>. Acesso em: 29 ago. 2016.

_____. **Manual de Redação da Presidência da República** [2002]. Disponível em: <http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/manual/manual.htm> Acesso em 29 ago. 2016.

_____. **Catálogo Nacional de Cursos Técnicos do Pronatec**. [2016]. Disponível em: <http://portal.mec.gov.br/index.php?option=com_docman&view=download&alias=41271-cnct-3-edicao-pdf&category_slug=maio-2016-pdf&Itemid=30192>. Acesso em: 14 set. 2016.

CHIAVENATO, I. **Administração** – teoria, processo e prática. Rio de Janeiro: Elsevier, 2011.

COELHO, L. **Gestão de Cadeia de Suprimentos**. [2010]. Disponível em: <<http://www.logisticadescomplicada.com/gestao-da-cadeia-de-suprimentos-%E2%80%93-conceitos-tendencias-e-ideias-para-melhoria/>>. Acesso em: 26 set. 2016.

EMEDIATO, W. **A fórmula do texto** – redação, argumentação e leitura. São Paulo: Geração Editorial, 2004.

INEDI. **Noções de Operações Imobiliárias** – Módulo 9. [2005]. Disponível em: <www.inedidf.com.br>. Acesso em: 21 set. 2016.

JUE, A.; MARR, J. A.; KASSOTAKIS, E.; KRUSE, T. **Mídias sociais nas empresas**. [2011]. Disponível em: <<https://books.google.com.br/books?hl=pt-BR&lr=&id=kL92l4JguGoC&oi=fnd&pg=PA1&dq=m%C3%ADdias+sociais+nas+empresas&ots=g6jY52lAsz&sig=xPOQyfCc7AzL4idBiKwTjYhKiR0#v=onepage&q=m%C3%ADdias%20sociais%20nas%20empresas&f=false>>. Acesso em 29 ago. 2016.

KLEIMAN, A. **Leitura**: ensino e pesquisa. 2. ed. Campinas: Pontes, 2004.

KOCH, I; ELIAS, V. M. **Ler e compreender**: os sentidos do Texto. São Paulo: Contexto, 2006.

KOCH, I.; TRAVAGLIA, L. **Texto e coerência**. 13. ed. São Paulo: Cortez, 2011.

LIMA, A. **Redação oficial**. Brasília: NT Editora, 2014.

MARCONI, M. A.; LAKATOS, E. M. **Fundamentos de metodologia científica**. 5. ed. São Paulo: Ática, 2003.

MAZULO, R.; LIENDO, S. **Secretária** – Rotina gerencial, habilidades comportamentais e planos de carreira. São Paulo: SENAC, 2010.

MEDEIROS, M. **Casa**. [2016]. Disponível em: <https://pensador.uol.com.br/autor/martha_medeiros/>. Acesso em: 16 set. 2016.

MICHAELLIS. **Capital**. Disponível em: <<http://michaelis.uol.com.br/busca?r=0&f=0&t=0&palavra=aquarela>>. Acesso em: 04 set. 2016.

NASCIMENTO, L. R. **Pequeno Dicionário de Termos Contábeis**. Disponível em: < <http://www.contabeis.com.br/artigos/310/pequeno-dicionario-de-termos-contabeis/>>. Acesso em 21 set. 2016.

PAURA, G. **Fundamentos da logística**. [2012]. Disponível em: <http://redeetec.mec.gov.br/images/stories/pdf/proeja/fundamentos_logistica.pdf>. Acesso em 27 set. 2016.

PLATÃO, F.; FIORIN, J. **Para entender o texto** – leitura e recepção. 16. ed. São Paulo: Ática, 2002.

SANTOS, R. **Termos técnicos usados no mercado imobiliário**. [2012]. Disponível em: < <http://www.agenteimovel.com.br/noticias/2012/09/25/termos-tecnicos-usados-no-mercado-imobiliario/>>. Acesso em 16 set. 2016.

SCHAILL, W. S. **Leitura dinâmica em 7 dias**: novo método, seguro e eficiente. 12. ed. São Paulo: IBRASA, 1980.

SEVERINO, A. J. **Metodologia do Trabalho Científico**. 23. ed. São Paulo: Cortez, 2007.

SILVA, R. **Teorias da Administração**. São Paulo: Pearson Prentice Hall, 2008.

Encontre um Itego mais próximo de você

INSTITUTOS TECNOLÓGICOS DE GOIÁS - ITEGOS

ITEGOS em funcionamento - 17 Unidades

Anápolis

Aparecida de Goiânia - Luiz Rassi

Caiapônia

Catalão: Aguinaldo de Campos Netto

Catalão: Labibe Faiad

Cristalina

Ceres

Goiás

Goiânia: Sebastião Siqueira

Goiânia: Basileu França

Goiânia: Léo Lince

Goianésia

Goiatuba

Uruana

Piranhas

Porangatu

Santa Helena de Goiás

ITEGOS em expansão - 13 unidades

Goiânia: Noroeste

St. Antônio do Descoberto

Valparaíso de Goiás

Mineiros

Aparecida de Goiânia: Inov@parecida

Piracanjuba

Niquelândia

Formosa

Catalão: GoiásTec

Hidrolândia: Tecnoparque

Planaltina: JK Parque Tecnológico

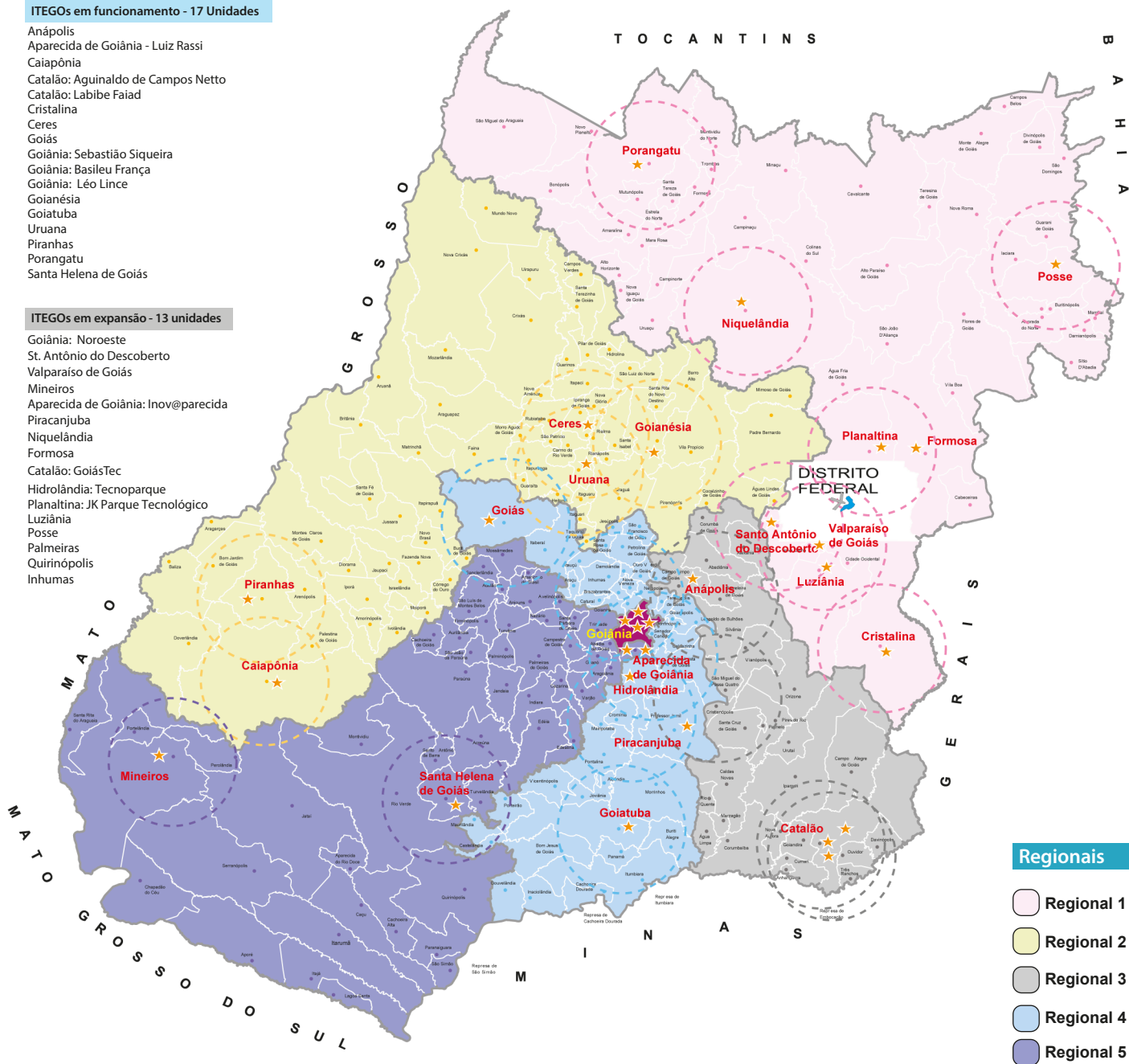
Luziânia

Posse

Palmeiras

Quirinópolis

Inhumas



SED - SECRETARIA DE DESENVOLVIMENTO ECÔNOMICO

www.sed.go.gov.br
Gabinete de Gestão: (62) 3201-5438 / 3201-5443

